

Brussel, 5 december 2023
(OR. en)

**Interinstitutioneel dossier:
2023/0435(COD)**

**16338/23
ADD 1**

**CONSOM 460
MI 1082
COMPET 1224
TOUR 44
TRANS 570
IA 344
CODEC 2379**

BEGELEIDENDE NOTA

van:	de secretaris-generaal van de Europese Commissie, ondertekend door mevrouw Martine DEPREZ, directeur
ingekomen:	30 november 2023
aan:	mevrouw Thérèse BLANCHET, secretaris-generaal van de Raad van de Europese Unie
nr. Comdoc.:	COM(2023) 905 final - ANNEXES
Betreft:	BIJLAGEN bij Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Richtlijn (EU) 2015/2302 om reizigers doeltreffender te beschermen en bepaalde aspecten van de richtlijn te vereenvoudigen en te verduidelijken

Hierbij gaat voor de delegaties document COM(2023) 905 final - ANNEXES.

Bijlage: COM(2023) 905 final - ANNEXES

Brussel, 29.11.2023
COM(2023) 905 final

ANNEXES 1 to 2

BIJLAGEN

bij

**Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad
tot wijziging van Richtlijn (EU) 2015/2302 om reizigers doeltreffender te beschermen en
bepaalde aspecten van de richtlijn te vereenvoudigen en te verduidelijken**

{SEC(2023) 540 final} - {SWD(2023) 905 final} - {SWD(2023) 906 final} -
{SWD(2023) 907 final} - {SWD(2023) 908 final}

Deel A

Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten indien het gebruik van hyperlinks mogelijk is

MIJN BASISRECHTEN ALS REIZIGER

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302 betreffende pakketreizen.

In dat geval kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden.

Onderneming XY, als de organisator van deze pakketreis, [en onderneming XZ, als een doorverkoper,]¹ is [zijn] [indien van toepassing op grond van de toepasselijke nationale wetgeving] volledig verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de pakketreis.

Bovendien zijn, zoals wettelijk vereist, uw betalingen aan onderneming XY [(indien van toepassing) en onderneming YZ²] beschermd en is uw repatriëring, indien de terugreis in de pakketreis is inbegrepen, gegarandeerd indien deze onderneming/ondernemingen insolvent zou(den) worden.

Meer informatie over de belangrijkste rechten op grond van Richtlijn (EU) 2015/2302, onder andere over betalingen, wijzigingen van de overeenkomst, annuleringen, terugbetalingen, aansprakelijkheid voor slechte uitvoering, bescherming bij insolventie, evenals de partijen waarmee contact kan worden opgenomen, kan hier (te verstrekken in de vorm van een hyperlink) worden verkregen.

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken:

Basisrechten op grond van Richtlijn (EU) 2015/2302

Informatie

— Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.

— Deze omvat informatie over de **prijs** en over de **betalingen** die op het moment van boeken verschuldigd zijn. De reiziger mag in principe niet worden gevraagd om meer dan 25 % van de totale prijs op het moment van boeken te betalen (aanbetalingen) en de resterende betalingen mogen niet eerder dan 28 dagen voor vertrek worden gevraagd. Organisatoren kunnen echter om aanbetalingen van meer dan 25 % vragen als dit noodzakelijk is voor de organisatie en uitvoering van de pakketreis.

— Na het sluiten van een pakketreisovereenkomst ontvangt de reiziger de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld op papier of per e-mail).

¹ De juiste optie moet door de lidstaten worden gekozen in het kader van hun omzetting van de richtlijn.

² Zie voetnoot 1.

Aansprakelijke handelaar en contactpunten

— De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in een pakketreis zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar. Deze handelaar is de organisator van de pakketreis, zoals geïdentificeerd door de tekst in het vak hierboven alsmede in de overeenkomst. De overeenkomst moet de contactgegevens van de organisator bevatten.

— Indien een pakketreis via een **doorverkoper** wordt verkocht, kan de reiziger ook altijd contact opnemen met de doorverkoper in geval van problemen of om berichten aan de organisator door te geven. Ook de contactgegevens van de doorverkoper worden in de overeenkomst vermeld. Afhankelijk van de toepasselijke nationale wetgeving kunnen ook doorverkopers aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de pakketreis.

— De reiziger krijgt een **noodtelefoonnummer of gegevens van een contactpunt** via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de doorverkoper (reisagent) terwijl hij op reis of vakantie is.

Overdracht van de overeenkomst

— De reiziger kan de pakketreis, eventueel tegen de betaling van een vergoeding, aan een andere persoon overdragen. De reiziger moet de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper hiervan een redelijke tijd van tevoren in kennis stellen.

Prijsstijgingen

— De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien dit uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en uiterlijk 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de pakketprijs, kan de reiziger de overeenkomst beëindigen en ontvangt hij in dat geval zijn geld terug. Indien de organisator zich, in de overeenkomst, het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.

Beëindiging van de overeenkomst vóór het begin van een pakketreis

— Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis aanzienlijk wordt gewijzigd of indien de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % wordt verhoogd, kan de reiziger **de overeenkomst beëindigen** zonder betaling van een beëindigingsvergoeding en kan hij volledige terugbetaling van eventuele betalingen krijgen.

— Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis, vóór het begin van de pakketreis, annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.

— De reiziger kan de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding vóór het begin van de pakketreis beëindigen in geval van **onvermijdbare en buitengewone omstandigheden** die aanzienlijke gevolgen hebben voor de reis of vakantie. Voorbeelden van buitengewone omstandigheden zijn natuurrampen, ernstige veiligheidsproblemen of risico's voor de volksgezondheid waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze gevolgen hebben voor de pakketreis.

— Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde, ook om persoonlijke redenen, vóór het begin van de pakketreis beëindigen, tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding. De reiziger moet vóór het sluiten van de overeenkomst en in de overeenkomst worden geïnformeerd over de van toepassing zijnde beëindigingsvergoeding.

Terugbetalingen

— In alle gevallen waarin de organisator of de reiziger de pakketreis annuleert, moet de reiziger zijn betalingen binnen 14 dagen terugbetaald krijgen (indien van toepassing, rekening houdend met de beëindigingsvergoeding). De organisator van de pakketreis is verantwoordelijk voor de terugbetaling. Indien er een doorverkoper bij betrokken is en indien de toepasselijke nationale wetgeving dit vereist, is ook de doorverkoper verantwoordelijk voor terugbetalingen.

— Als de organisator in plaats van terugbetaling binnen 14 dagen een **voucher** aanbiedt die voor een toekomstige reis kan worden gebruikt, ontvangt de reiziger informatie over zijn rechten met betrekking tot de voucher en kan hij ervoor kiezen deze al dan niet te accepteren.

Problemen tijdens de reis of vakantie

— De organisator is verplicht om problemen die zich voordoen tijdens de uitvoering van de pakketreis te verhelpen. De reiziger moet de organisator op de hoogte stellen van problemen die hij tegenkomt.

— Als belangrijke onderdelen van de pakketreis niet zoals overeengekomen kunnen worden geleverd, moet de organisator geschikte **alternatieve arrangementen** aanbieden zonder extra kosten. Indien diensten niet worden uitgevoerd in overeenstemming met de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een vergoeding beëindigen.

— De reiziger heeft ook recht op een **prijsverlaging en/of schadevergoeding** in geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn onder de in Richtlijn (EU) 2015/2302 gestelde voorwaarden.

— De organisator is verplicht de reiziger die in moeilijkheden verkeert, **bijstand** te verlenen, bijvoorbeeld door informatie te verstrekken over gezondheidsdiensten, lokale autoriteiten en consulaire bijstand, en door de mogelijkheid tot communicatie op afstand te bieden.

Bescherming bij insolventie

— Als de organisator **insolvent** wordt, worden de betalingen van de reiziger terugbetaald. In sommige lidstaten is er ook bescherming bij insolventie voor betalingen aan doorverkopers. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en de terugreis in de pakketreis inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ (de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij). Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met deze entiteit of, in

voorkomend geval, de bevoegde autoriteit (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Standaardinformatieformulier voor pakketreisovereenkomsten in andere dan de in deel A bedoelde situaties

De combinatie van reisdiensten die u wordt aangeboden, is een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302.

In dat geval kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden.

Onderneming XY, als de organisator van deze pakketreis, [en onderneming XZ, als een doorverkoper,]³ is [zijn] [indien van toepassing op grond van de toepasselijke nationale wetgeving] volledig verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de pakketreis. Bovendien zijn, zoals wettelijk vereist, uw betalingen aan onderneming XY [(indien van toepassing) en onderneming YZ⁴] beschermd en is uw repatriëring, indien de terugreis in de pakketreis is inbegrepen, gegarandeerd indien deze onderneming/ondernemingen insolvent zou(den) worden.

Hieronder vindt u meer informatie over de belangrijkste rechten op grond van Richtlijn (EU) 2015/2302, onder andere over wijzigingen van de overeenkomst, annuleringen, terugbetalingen, aansprakelijkheid voor slechte uitvoering en bescherming bij insolventie, evenals de partijen waarmee contact kan worden opgenomen.

Basisrechten op grond van Richtlijn (EU) 2015/2302

Informatie

- Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.
- Deze omvat informatie over de **prijs** en over de **betalingen** die op het moment van boeken verschuldigd zijn. De reiziger mag in principe niet worden gevraagd om meer dan 25 % van de totale prijs op het moment van boeken te betalen (aanbetalingen) en de resterende betalingen mogen niet eerder dan 28 dagen voor vertrek worden gevraagd. Organisatoren kunnen echter om aanbetalingen van meer dan 25 % vragen als dit noodzakelijk is voor de organisatie en uitvoering van de pakketreis.
- Na het sluiten van een pakketreisovereenkomst ontvangt de reiziger de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld op papier of per e-mail).

Aansprakelijke handelaar en contactpunten

- De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in de overeenkomst zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar. Deze handelaar

³ De juiste optie moet door de lidstaten worden gekozen in het kader van hun omzetting van de richtlijn.

⁴ Zie voetnoot 1.

is **de organisator van de pakketreis**, zoals geïdentificeerd door de tekst in het vak hierboven alsmede in de overeenkomst. De overeenkomst moet de contactgegevens van de organisator bevatten.

— Indien een pakketreis via een **doorverkoper** wordt verkocht, kan de reiziger ook altijd contact opnemen met de doorverkoper in geval van problemen of om berichten aan de organisator door te geven. Ook de contactgegevens van de doorverkoper worden in de overeenkomst vermeld. Afhankelijk van de toepasselijke nationale wetgeving kunnen ook doorverkopers aansprakelijk zijn voor de uitvoering van de pakketreis.

— De reiziger krijgt een **noodtelefoonnummer of gegevens van een contactpunt** via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de doorverkoper (reisagent) terwijl hij op reis of vakantie is.

Overdracht van de overeenkomst

— De reiziger kan de pakketreis, eventueel tegen de betaling van een vergoeding, aan een andere persoon overdragen. De reiziger moet de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper hiervan een redelijke tijd van tevoren in kennis stellen.

Prijsstijgingen

— De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien dit uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en uiterlijk 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst beëindigen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.

Beëindiging van de overeenkomst vóór het begin van een pakketreis

— Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis aanzienlijk wordt gewijzigd of indien de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % wordt verhoogd, kan de reiziger **de overeenkomst beëindigen** zonder betaling van een beëindigingsvergoeding en kan hij volledige terugbetaling van eventuele betalingen krijgen.

— Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.

— De reiziger kan de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding vóór het begin van de pakketreis beëindigen in geval van **onvermijdbare en buitengewone omstandigheden** die aanzienlijke gevolgen hebben voor de reis of vakantie. Voorbeelden van buitengewone omstandigheden zijn natuurrampen, ernstige veiligheidsproblemen of risico's voor de volksgezondheid waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze gevolgen hebben voor de pakketreis.

— Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde, ook om persoonlijke redenen, vóór het begin van de pakketreis beëindigen, tegen betaling van een passende en

gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding. De reiziger moet vóór het sluiten van de overeenkomst en in de overeenkomst worden geïnformeerd over de van toepassing zijnde beëindigingsvergoeding.

Terugbetalingen

— In alle gevallen waarin de organisator of de reiziger de pakketreis annuleert, moet de reiziger zijn betalingen binnen 14 dagen terugbetaald krijgen (indien van toepassing, rekening houdend met de beëindigingsvergoeding). De organisator van de pakketreis is verantwoordelijk voor de terugbetaling. Indien er een doorverkoper bij betrokken is en indien de toepasselijke nationale wetgeving dit vereist, is de doorverkoper ook verantwoordelijk voor terugbetalingen.

— Als de organisator in plaats van terugbetaling binnen 14 dagen een **voucher** aanbiedt die voor een toekomstige reis kan worden gebruikt, ontvangt de reiziger informatie over zijn rechten met betrekking tot de voucher en kan hij ervoor kiezen deze al dan niet te accepteren.

Problemen tijdens de reis of vakantie

— De organisator is verplicht om problemen die zich voordoen tijdens de uitvoering van de pakketreis te verhelpen. De reiziger moet de organisator op de hoogte stellen van problemen die hij tegenkomt.

— Als belangrijke onderdelen van de pakketreis niet zoals overeengekomen kunnen worden geleverd, moet de organisator geschikte **alternatieve arrangementen** aanbieden zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een vergoeding beëindigen.

— In geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn heeft de reiziger ook recht op een **prijzverlaging en/of schadevergoeding**.

— De organisator is verplicht de reiziger die in moeilijkheden verkeert, **bijstand** te verlenen, bijvoorbeeld door informatie te verstrekken over gezondheidsdiensten, lokale autoriteiten en consulaire bijstand, en door de mogelijkheid tot communicatie op afstand te bieden.

Bescherming bij insolventie

— Als de organisator **insolvent** wordt, worden de betalingen van de reiziger terugbetaald. In sommige lidstaten is er ook bescherming bij insolventie voor betalingen aan doorverkopers. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ (de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij). Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met deze entiteit of, in

voorkomend geval, de bevoegde autoriteit (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

[Website waar Richtlijn (EU) 2015/2302, zoals omgezet in het nationale recht kan worden gevonden.]

Standaardinformatieformulier bij overdracht van gegevens door de organisator aan een andere handelaar overeenkomstig artikel 3, punt 2, b), v)

Indien u na ontvangst van de bevestiging van de boeking door onderneming XY, een overeenkomst sluit met onderneming AB, vormt de door XY en AB verleende reisdienst een pakketreis in de zin van Richtlijn (EU) 2015/2302.

In dat geval kunt u aanspraak maken op alle EU-rechten die voor pakketreizen gelden. Onderneming XY is ten volle verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de pakketreis.

Onderneming XY beschikt ook over de wettelijke verplichte bescherming om u terug te betalen en, indien het vervoer is inbegrepen in de pakketreis, te repatriëren ingeval zij insolvent wordt.

Meer informatie over de belangrijkste rechten op grond van Richtlijn (EU) 2015/2302, onder andere over wijzigingen van de overeenkomst, annuleringen, terugbetalingen, aansprakelijkheid voor slechte uitvoering en bescherming bij insolventie, evenals de partijen waarmee contact kan worden opgenomen (te verstrekken in de vorm van een hyperlink).

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken:

Basisrechten op grond van Richtlijn (EU) 2015/2302

Informatie

— Voordat hij de pakketreisovereenkomst sluit, zal de reiziger alle essentiële informatie over de pakketreis ontvangen.

— Deze omvat informatie over de **prijs** en over de **betalingen** die op het moment van boeken verschuldigd zijn. De reiziger mag in principe niet worden gevraagd om meer dan 25 % van de totale prijs op het moment van boeken te betalen (aanbetalingen) en de resterende betalingen mogen niet eerder dan 28 dagen voor vertrek worden gevraagd. Organisatoren kunnen echter om aanbetalingen van meer dan 25 % vragen als dit noodzakelijk is voor de organisatie en uitvoering van de pakketreis.

— Na het sluiten van een pakketreisovereenkomst ontvangt de reiziger de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld op papier of per e-mail).

Aansprakelijke handelaar en contactpunten

— De aansprakelijkheid voor de goede uitvoering van alle reisdiensten die in een pakketreis zijn opgenomen, berust altijd bij ten minste één handelaar. Deze handelaar is de organisator van de pakketreis, zoals geïdentificeerd door de tekst in het vak hierboven alsmede in de overeenkomst. De overeenkomst moet de contactgegevens van de organisator bevatten.

— De reiziger krijgt een **noodtelefoonnummer of gegevens van een contactpunt** via welk hij contact kan opnemen met de organisator of de reisagent.

Overdracht van de overeenkomst

— De reiziger kan de pakketreis, eventueel tegen de betaling van een vergoeding, aan een andere persoon overdragen. De reiziger moet de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper hiervan een redelijke tijd van tevoren in kennis stellen.

Prijsstijgingen

— De prijs van de pakketreis kan alleen worden verhoogd indien specifieke kosten toenemen (bijvoorbeeld brandstofprijzen), indien dit uitdrukkelijk in de overeenkomst is opgenomen, en in elk geval niet later dan 20 dagen vóór het begin van de pakketreis. Indien de prijsverhoging hoger is dan 8 % van de prijs van de pakketreis kan de reiziger de overeenkomst beëindigen. Indien de organisator zich het recht op een prijsverhoging voorbehoudt, heeft de reiziger recht op een prijsverlaging wanneer de relevante kosten zouden afnemen.

Beëindiging van de overeenkomst vóór het begin van een pakketreis

— Ingeval een van de essentiële elementen van de pakketreis aanzienlijk wordt gewijzigd of indien de prijs van de pakketreis met meer dan 8 % wordt verhoogd, kan de reiziger **de overeenkomst beëindigen** zonder betaling van een beëindigingsvergoeding en kan hij volledige terugbetaling van eventuele betalingen krijgen.

— Indien de handelaar die voor de pakketreis verantwoordelijk is, de pakketreis vóór het begin van de pakketreis annuleert, heeft de reiziger recht op terugbetaling en, indien passend, op een schadevergoeding.

— De reiziger kan de overeenkomst zonder betaling van een beëindigingsvergoeding vóór het begin van de pakketreis beëindigen in het geval van onvermijdbare en **buitengewone omstandigheden** die aanzienlijke gevolgen hebben voor de reis of vakantie. Voorbeelden van buitengewone omstandigheden zijn natuurrampen, ernstige veiligheidsproblemen of risico's voor de volksgezondheid waarvan redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze gevolgen hebben voor de pakketreis.

— Daarnaast kan de reiziger de overeenkomst te allen tijde, ook om persoonlijke redenen, vóór het begin van de pakketreis beëindigen, tegen betaling van een passende en gerechtvaardigde beëindigingsvergoeding. De reiziger moet vóór het sluiten van de overeenkomst en in de overeenkomst worden geïnformeerd over een dergelijke vergoeding.

Terugbetalingen

— In alle gevallen waarin de organisator of de reiziger de pakketreis annuleert, moet de reiziger zijn betalingen binnen 14 dagen terugbetaald krijgen (indien van toepassing, rekening houdend met de beëindigingsvergoeding). De organisator van de pakketreis is verantwoordelijk voor de terugbetaling. Indien er een doorverkoper bij betrokken is en indien

de toepasselijke nationale wetgeving dit vereist, is ook de doorverkoper verantwoordelijk voor terugbetalingen.

— Als de organisator in plaats van terugbetaling binnen 14 dagen een **voucher** aanbiedt die voor een toekomstige reis kan worden gebruikt, ontvangt de reiziger informatie over zijn rechten met betrekking tot de voucher en kan hij ervoor kiezen deze al dan niet te accepteren.

Problemen tijdens de reis of vakantie

— De organisator is verplicht om problemen die zich voordoen tijdens de uitvoering van de pakketreis te verhelpen. De reiziger moet de organisator op de hoogte stellen van problemen die hij tegenkomt.

— Als belangrijke onderdelen van de pakketreis niet zoals overeengekomen kunnen worden geleverd, moet de organisator geschikte **alternatieve arrangementen** aanbieden zonder extra kosten. Indien de diensten niet worden uitgevoerd volgens de overeenkomst en dit aanzienlijke gevolgen heeft voor de uitvoering van de pakketreis en de organisator dit probleem niet heeft verholpen, kan de reiziger de pakketreisovereenkomst zonder betaling van een vergoeding beëindigen.

— De reiziger heeft ook recht op een **prijsverlaging en/of schadevergoeding** in geval van reisdiensten die niet uitgevoerd zijn of niet goed uitgevoerd zijn op grond van de in Richtlijn (EU) 2015/2302 gestelde voorwaarden.

— De organisator is verplicht de reiziger die in moeilijkheden verkeert, **bijstand** te verlenen, bijvoorbeeld door informatie te verstrekken over gezondheidsdiensten, lokale autoriteiten en consulaire bijstand, en door de mogelijkheid tot communicatie op afstand te bieden.

Bescherming bij insolventie

— Als de organisator **insolvent** wordt, worden de betalingen van de reiziger terugbetaald. In sommige lidstaten is er ook bescherming bij insolventie voor betalingen aan doorverkopers. Indien de insolventie van de organisator of, indien van toepassing, de doorverkoper na het begin van de pakketreis intreedt en het vervoer in de reis of de vakantie inbegrepen is, wordt er voor repatriëring van de reiziger gezorgd. XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ (de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij). Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Richtlijn (EU) 2015/2302, zoals omgezet in het nationale recht ([hyperlink](#))

BIJLAGE II

Deel A

Standaardinformatieformulier indien de handelaar die een gekoppeld reisarrangement in de zin van artikel 3, punt 5, faciliteert, een voor de terugreis van de reiziger verantwoordelijke vervoerder is

Indien u via deze link/links aanvullende soorten reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302.

Onze onderneming/XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van die aanvullende reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener.

Als u echter aanvullende reisdiensten boekt via deze link/links binnen 24 uur na ontvangst van de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst, zijn uw betalingen aan XY, zoals vereist door de EU-wetgeving, beschermd in het geval van insolventie van XY. Indien nodig wordt voor uw repatriëring gezorgd. Houd er rekening mee dat u geen terugbetaling ontvangt als de desbetreffende dienstverlener insolvent wordt.

Om van deze bescherming gebruik te kunnen maken, wordt u geadviseerd om de uitnodiging tot het boeken van een aanvullende reisdienst en de aanvullende boeking zelf vast te leggen, bijvoorbeeld door middel van schermafbeeldingen, en XY op de hoogte te stellen van de aanvullende reisdiensten die u binnen 24 uur hebt geboekt voor uw reis of vakantie, via dit e-mailadres of deze website: ... [in te vullen door de handelaar].

Meer informatie over bescherming bij insolventie (te verstrekken in de vorm van een hyperlink)

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken:

XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ (de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij).

Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Let op: Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan XY, die ondanks de insolventie van XY kunnen worden uitgevoerd.

Richtlijn (EU) 2015/2302, zoals omgezet in het nationale recht (hyperlink)

Standaardinformatieformulier indien de handelaar die een gekoppeld reisarrangement in de zin van artikel 3, punt 5, faciliteert, een andere handelaar is dan een voor de terugreis van de reiziger verantwoordelijke vervoerder

Indien u via deze link/links aanvullende soorten reisdiensten voor uw reis of vakantie boekt, kunt u GEEN aanspraak maken op de rechten die gelden voor pakketreizen uit hoofde van Richtlijn (EU) 2015/2302.

Onze onderneming/XY is derhalve niet verantwoordelijk voor de goede uitvoering van die aanvullende reisdiensten. In geval van problemen kunt u contact opnemen met de betrokken dienstverlener.

Als u echter aanvullende reisdiensten boekt via deze link/links binnen 24 uur na ontvangst van de bevestiging van de boeking van de eerste reisdienst, zijn uw betalingen aan XY, zoals vereist door de EU-wetgeving, beschermd in het geval van insolventie van XY. Houd er rekening mee dat u geen terugbetaling ontvangt als de desbetreffende dienstverlener insolvent wordt.

Om van deze bescherming gebruik te kunnen maken, wordt u geadviseerd om de uitnodiging tot het boeken van een aanvullende reisdienst en de aanvullende boeking zelf vast te leggen, bijvoorbeeld door middel van schermafbeeldingen, en XY op de hoogte te stellen van de aanvullende reisdiensten die u binnen 24 uur hebt geboekt voor uw reis of vakantie, via dit e-mailadres of deze website: ... [in te vullen door de handelaar].

Meer informatie over bescherming bij insolventie (te verstrekken in de vorm van een hyperlink)

De reiziger krijgt de volgende informatie te zien door de hyperlink aan te klikken:

XY heeft zich van bescherming bij insolventie voorzien bij YZ (de entiteit die instaat voor de bescherming bij insolventie, bijvoorbeeld een garantiefonds of een verzekeringsmaatschappij).

Wanneer diensten door de insolventie van XY niet worden verleend, kunnen reizigers contact opnemen met deze entiteit of, in voorkomend geval, de bevoegde autoriteit (contactgegevens, met inbegrip van naam, geografisch adres, e-mail en telefoonnummer).

Let op: Deze bescherming bij insolventie geldt niet voor overeenkomsten met andere partijen dan XY, die ondanks de insolventie van XY kunnen worden uitgevoerd.

Richtlijn (EU) 2015/2302, zoals omgezet in het nationale recht (hyperlink)